

Aan : Zorgaanbieders HbH
Van : Beleid Wmo
Onderwerp : Verslag fysieke overlegtafel HbH
Datum : 11 februari 2020
Ter

Aanwezig:

Activite: Francis Eijsackers
Alfa en Zorg: Roger van Huystee
DSV: Marja de Bruin
Groenord Zorgt: Niels Plasmeijer
Hozo: Carina van Dijk
Thuiszorg Matilda: Merel Diebels
ISD Bollenstreek: Marga de Vries en Daphne Schelling-Ottjes

Opening en mededelingen

Alle aanwezigen worden welkom geheten. De nieuwe inkoper van de ISD Bollenstreek, Loes Kanbier, is helaas verhinderd maar heeft al met alle partijen contact gehad. 1 maart start ook een nieuwe beleidsmedewerker.

De vergadering wordt geopend met het bericht dat er niet over de tarieven gesproken zal worden, zoals ook per mail is aangegeven, om te voorkomen dat (kost)prijsinformatie of andere concurrentiegevoelige informatie wordt uitgewisseld. De ISD Bollenstreek zoekt op dit moment uit wat de gevolgen van de rechterlijke uitspraak rondom het toepassen van de nieuwe CAO's in de reële prijsberekening zijn. In de mail zijn alle aanbieders ook uitgenodigd om een individueel gesprek met de ISD Bollenstreek te hebben over hun zienswijze op de tarieven.

De aanbieders geven aan dat er in het verleden wel over de tarieven gesproken is tijdens de fysieke overlegtafel. Huns inziens is er dus sprake van een trendbreuk. Ze vragen zich ook af of deze trendbreuk zou kunnen leiden tot het bespreekbaar maken van individuele tarieven per aanbieder omdat er kennelijk niet meer in gezamenlijkheid wordt gesproken over de tarieven. Vertrouwen is belangrijk, het is zonde om hun verzoeken tot bespreking van het tarief af te doen met een dooddoener over concurrentiegevoeligheid.

Normenkader en toekomst hulp bij het huishouden

De ISD Bollenstreek geeft kort de stand van zaken weer:

- Op advies van de VNG en VWS is er in 2019 lange tijd gewacht met het verbinden van consequenties aan de CRvB uitspraken rondom resultaatfinanciering. In het derde kwartaal van 2019 besloot het DB van de ISD Bollenstreek om, in afwachting van het nieuwe wetsvoorstel rondom resultaatfinanciering, in te zetten op behoud van resultaatfinanciering maar met toepassing van een nieuw normenkader op alle categorieën HbH.
- In oktober is er een bijeenkomst georganiseerd met bureau HHM dat een nieuw normenkader heeft ontwikkeld. Alle vragen rondom dit kader zijn toen besproken.
- Eind november heeft het DB besloten om, in afwijking van het eerdere besluit, terug te gaan naar PxQ financiering voor alle categorieën HbH en daarmee de resultaatfinanciering te verlaten. Dit had met name een juridische reden: ondanks de adviezen van VWS en de VNG blijft het feit staan dat op dit moment de Bollenstreek juridisch gezien niet voldoet aan de huidige wet.
- Streefdatum voor transformatie naar PxQ en het nieuwe normenkader is 1 juli 2020. Er is gekozen voor een geleidelijke overgang: bij nieuwe klanten en herindicaties wordt het nieuwe normenkader toegepast en wordt in PxQ geïndiceerd.

De aanbieders geven het volgende aan:

- Er zat een flink gat tussen het besluit van het DB en de informatievoorziening richting aanbieders. Het duurde te lang – het kwam als een verrassing, ze wisten dat er iets aan zat te komen maar waren (onaangenaam) verrast.
- Aanbesteding technisch moet het allemaal goed geregeld worden: het is een fundamentele wijziging, moet er een nieuwe aanbesteding komen?

Aanvulling Loes: Hoewel een Open House systeem niet is onderworpen aan de regels van de Aanbestedingswet 2012, gelden er de fundamentele beginselen van het aanbestedingsrecht, in het bijzonder de beginselen van non-discriminatie en gelijke behandeling van ondernemers, en aan de daaruit voortvloeiende transparantieplichting. Daarnaast zijn uiteraard de algemene beginselen van behoorlijk bestuur onverkort van toepassing op overheidshandelen in relatie tot aanbieders.

Eenmaal toegelaten tot een Open House is het niet meer mogelijk te onderhandelen over de voorwaarden voor toelating tot dat systeem en de kernbedingen van de hieronder gesloten overeenkomsten. Een gemeente kan bij nieuwe inzichten (bijvoorbeeld naar aanleiding van een dialoog met zorgaanbieders) wel een systeem met andere toelatingsvoorwaarden openstellen en dan overeenkomsten onder gewijzigde condities aangaan.

Bron: <https://www.pianoo.nl/nl/themas/sociaal-domein/aanbestedingsplicht/open-house-als-inkoopmethodiek> Geraadpleegd op 17 februari 2020

- Vraag is hoe duurzaam deze oplossing is. Gezien de normtijden bestaat het risico dat er fors veel uren bijkomen en daarmee ook de kosten toenemen. De druk op de aanbieders wordt alleen maar hoger.
- Is het niet gewenst dat er eerst een analyse wordt gemaakt van hoe de voorziening toekomstbestendig gemaakt kan worden? En dan pas een normenkader te kiezen? Alle drie de ontwikkelingen (meer instroom klanten, nieuw normenkader + PxQ en de nieuwe CAO) kunnen tot hogere kosten leiden. Er is sowieso een nieuw inhoudelijk kader gewenst als er opnieuw aanbesteed moet worden.
- Wordt er door de consultants voldoende de vraag gesteld: hoe loste u het voorheen op? Waarom wenst u nu een indicatie? Zo kan de hoge instroom door het abonnementstarief mogelijk verkleind worden.
- Het is lastig dat aanbieders soms heel veel klanten tegelijk krijgen. Er is soms eens stortvloed aan klanten. Het werk wordt hen soms ook lastig gemaakt omdat klanten veel eisend zijn en alleen specifieke tijden willen.
- Is het bekend dat vaak minder tijd wordt geïndiceerd dan het CIZ normenkader voorschrijft vanwege de eigen kracht van klanten en dat het normenkader HHM slechts 15 minuten aftrek voor eigen kracht kent? In het nieuwe normenkader is er dus minder ruimte om af te wijken, wat tot hogere indicaties kan leiden.

De aanbieders vragen of de Bollenstreek niet zelf een kader kan ontwikkelen met daarin duidelijke uitspraken wat wel en wat niet in de voorziening hoort. Hoort het wassen van gordijnen er wel bij? Of kan er bijvoorbeeld gekozen worden voor doelgroepenfinanciering of financiering per wijk?

Er zijn gemeenten die de jaarnorm van het HHM-normenkader nemen en zeggen: hier heb je de jaarnorm, aanbieder en klant bespreken wat zij ermee doen. Alleen als ze er niet uitkomen kunnen we aanvullende modules gaan toepassen. De aanbieders willen meer vrijgelaten worden: aan de voorkant vrijlaten en aan de achterkant kwaliteit controleren, bijvoorbeeld door steekproeven.

De ISD Bollenstreek biedt eerst excuses aan voor de communicatie, die zeker beter had gekund. Dit is dan ook een aandachtspunt voor 2020. De ISD Bollenstreek geeft daarnaast aan dat ze de punten van de aanbieders snappen maar dat het ook klip en klaar is dat we niet voldoen aan de wet. Het is aan het

bestuur om vervolgens een keuze te maken voor doorgaan of stoppen met resultaatfinanciering. Een nieuw, zelf ontwikkeld normenkader klinkt aantrekkelijk maar het enige normenkader dat tot nu toe stand houdt voor de rechter is het kader van het CIZ en het normenkader HHM. Vraag is dan ook of we zomaar zaken uit de voorziening kunnen halen. Hetzelfde geldt voor het weigeren van indicaties omdat klanten eerst zelf de hulp betaalden. We stellen zeker deze vraag maar als de klant aangeeft dat de hulp gestopt is en de klant voldoet aan de overige kenmerken, dan kan niet anders dan een indicatie afgegeven worden.

De aanbieders zouden graag met het bestuur spreken over de ontwikkelingen op de lange termijn. Ze willen een heldere, weloverwogen keuze van het bestuur. PxQ en het HHM-normenkader zijn prima, maar dan moeten ze zich wel bewust zijn van de risico's.

De ISD Bollenstreek zal dit terugkoppelen aan de bestuurders en de aanbieder hierover informeren. Tot die tijd lijkt het niet zinvol om nu te gaan spreken over implementatie van het nieuwe normenkader. Dit wordt verschoven naar de volgende fysieke overlegtafel, eventueel wordt tussentijds via mail/telefonisch informatie ingewonnen.

Vraag is wel hoe er nu al stappen gemaakt kunnen worden in het verkleinen van de druk op aanbieders. En hoe de verwachtingen van de klanten en consulenten beter gemanaged kunnen worden. Vanwege de drukte worden nieuwe klanten nu vaak 2 momenten in de week aangeboden waaruit zij kunnen kiezen voor de start van de hulp. Willen ze een ander moment dan moeten ze langer wachten. Het gebeurt dan toch dat consulenten met de aanbieder bellen waarom ze niet eerder starten. Maar dat kan bijna niet gezien de grote aantallen nieuwe klanten en het tekort aan hulpen.

Ideeën zijn:

- Sta toe dat er op maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 20.00 hulp geleverd mag worden en op zaterdag van 08.00 tot 12.00. De aanbieders hoeven voor deze tijden geen ORT uit te betalen en kunnen zo een nieuwe markt aanboren qua werknemers (bijvoorbeeld studenten).
- Laten we de klanten goed duidelijk maken dat de hulp niet vrijblijvend is. Dat ze tijdig moeten afbellen (spoed daargelaten natuurlijk) en wijzigingen moeten doorgeven.
- Kunnen we een portal maken waarin de klant kan inloggen en dan zelf een beschikbaar tijdsvak kan uitzoeken voor de hulp in plaats van dat er meerdere momenten aangeboden moeten worden en er overlegd moet worden.

Bovenstaande suggesties worden intern bij de ISD Bollenstreek onderzocht.

Wat verder ter tafel komt

- Gevolgen van de Wab – Wet arbeidsmarkt in balans
Door de Wab moeten werknemers sneller een urencontract krijgen en mogen zij niet meer dan 30% boven hun contract werken. Dit maakt het lastig om mensen flexibel in te zetten en bij een plotselinge instroom van klanten snel bestaand personeel in te zetten. Dit heeft gevolgen voor de flexibele schil en heeft een kostprijsverhogend effect, dat ook meegenomen zou moeten worden in de kostprijsberekening.
- De meeste aanbieders kunnen niet op maandag. Verzoek is om de vergaderingen te verzetten naar dinsdag of donderdag.

Acties en afspraken

- De ISD Bollenstreek zoekt uit of een nieuwe aanbesteding plaats moet vinden.
- Het DB wordt gevraagd naar hun wensen (doorzetten PxQ/HHM of eigen normenkader) en er wordt zo snel als mogelijk een terugkoppeling gegeven.
- Er worden gesprekken ingepland met de aanbieders die de ISD Bollenstreek wensen te spreken over het tarief.
- De ISD Bollenstreek denkt na over communicatiemogelijkheden richting de klant in het kader van het managen van verwachtingen.

